

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

Arisutha, Damartaji. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

2005.

Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta. 2001.

Passolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung. 2007.

Putra, Fadillah. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta. 2001,

Sadjiono, *Perkembangan Organisasi Polri di Era Reformasi*, Yogyakarta, Laksbang Presindo, 2005.

Suripto. *Strategi Kebijakan Daerah*. Candra Press. Pati. Jawa Tengah. 2004.

Soekanto, Soerjono *Pengantar Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 1983

Supriatna, Tjahya *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta. 1996.

Wahab, Solichin Abdul. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara. Jakarta. 2005.

### **Undang-Undang dan Peraturan Lain**

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden RI No. 81 Th 2010, tanggal 21 Desember 2010, tentang Grand Design

Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Keputusan Kapolri No.Pol.: KEP/54/X/ 2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi

dan Tata Kerja Satuan-Satuan Organisasi Polri pada Tingkat Kewilayahan.

Surat Keputusan Kapolri Nomor: KEP/54/I/2013 tentang Perubahan Nomor Telepon

Tunggal Darurat untuk Bantuan Polisi dengan Kode 112 Menjadi 110

Surat Telegram Kapolri Nomor: ST/203/I/2013 Tanggal 3 Januari 2013 tentang *Launching Contact Center*

### **Sumber Lain**

<http://lampost.co/berita/kriminalitas-di-bandar-lampung-meningkat-10-persen>.  
Diakses

Senin, 20 Oktober 2014.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Call\\_center](http://id.wikipedia.org/wiki/Call_center). Diakses Jumat 22 Agustus 2014

[http://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Bandar\\_Lampung](http://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bandar_Lampung). Diakses Sabtu 23 Agustus 2014

[http://id.wikipedia.org/wiki/Kepolisian\\_Negara\\_Republik\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Kepolisian_Negara_Republik_Indonesia). Diakses  
Sabtu 23 Agustus 2014